

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

Программа дисциплины

Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства Б1.В.ОД.1

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Цаликова В.В.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No _____ от "_____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "_____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , VVCalikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Получение высшего профессионального профилированного (на уровне бакалавра), углубленного профессионального (на уровне магистра) образования, позволяющего выпускнику успешно работать в сфере гостиничной индустрии, обладать универсальными и предметно-ориентированными компетенциями, способствующим его социальной мобильности и устойчивости на рынке труд

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.1 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

формирование социально-личностных качеств нравственности, общекультурных навыков и потребностей, способностей к социальной адаптации, творческой реализации своего потенциала, целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникативности, толерантности.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
Ок-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-4 (профессиональные компетенции)	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

Уметь решать ключевые профессиональные задачи в гостиничной деятельности. Такие как: технологические, управленческие, маркетинговые, социально-психологические, культурно-исторические.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	3	1	3	6	0	устный опрос
2.	Тема 2. Становление индустрии гостеприимства	3	2	3	6	0	контрольная работа
3.	Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	3	3	3	6	0	устный опрос
4.	Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства	3	4	3	6	0	контрольная работа
5.	Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	3	5	3	6	0	устный опрос
6.	Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	3	6	3	6	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	экзамен
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления,

практическое занятие (6 часа(ов)):

основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

Тема 2. Становление индустрии гостеприимства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

История развития мировой индустрии гостеприимства

практическое занятие (6 часа(ов)):

этапы развития отечественной индустрии гостеприимства, инновации в индустрии гостеприимства

Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства, структура управления предприятиями индустрии гостеприимства

практическое занятие (6 часа(ов)):

информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Классификация гостиниц России и за рубежом

практическое занятие (6 часа(ов)):

системы управления гостиничным предприятием

Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Модели организации гостиничного бизнеса, система франчайзинга

практическое занятие (6 часа(ов)):

поддержка гостиничного бизнеса за рубежом

Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

практическое занятие (6 часа(ов)):

использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	3	1	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Становление индустрии гостеприимства	3	2	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
3.	Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	3	3	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства	3	4	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	3	5	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
6.	Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	3	6	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
	Итого				18	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Ролевые игры, презентации

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины

устный опрос , примерные вопросы:

Сущность индустрии гостеприимства Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

Тема 2. Становление индустрии гостеприимства

контрольная работа , примерные вопросы:

История развития мировой индустрии гостеприимства Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства

Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства

устный опрос , примерные вопросы:

Цели.задачи и методы менеджмента гостеприимства Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства

контрольная работа , примерные вопросы:

Классификация гостиниц в России и за рубежом

Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса

устный опрос , примерные вопросы:

Модели организации гостиничного бизнеса Перспективы развития гостиничного дела в России

Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства

контрольная работа , примерные вопросы:

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. Сущность индустрии гостеприимства
2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности
3. История развития мировой индустрии гостеприимства
4. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства

5. Инновации в индустрии гостеприимства
6. Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства
7. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства
8. Классификация гостиниц в России и за рубежом
9. Модели организации гостиничного бизнеса
10. Перспективы развития гостиничного дела в России
11. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
12. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

7.1. Основная литература:

1. Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова. Основы индустрии гостеприимства

7.2. Дополнительная литература:

2. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса.

7.3. Интернет-ресурсы:

- гостиничный сервис - tourlib.net/gost.htm
гостиничный сервис - www.rbiu.ru/special/hotel-service.htm
индустрия гостеприимства - www.aup.ru/books/m19/2_5.htm
основы индустрии гостеприимства - lib.rus.ec/b/204346/read
правовое регулирование гостиничного сервиса - bibliofond.ru/view.aspx?id=440218

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Оборудование для презентаций

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Сервис недвижимости .

Автор(ы):

Цаликова В.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.